НАШ САЙТ: www.nash-dom.info
ЕСЛИ ХОТИТЕ НАПИСАТЬ НАМ, НАШ E-MAIL ДЛЯ КОНТАКТОВ: info@nash-dom.info



НАШ ДОМ инфо
у справедливости есть имя
ГРАЖДАНСКАЯ КАМПАНИЯ «НАШ ДОМ» НАШИ КОНТАКТЫ: 210032, ВИТЕБСК, А/Я 85, ТЕЛЕФОН: +375-212-277-677



НАШ ЛИДЕР – КАРАЧ ОЛЬГА ЕВГЕНЬЕВНА

- Золотая медаль по окончании школы.
- Красный диплом филфака ВГУ.
- Стаж работы учителем.
- Депутат Витебского городского Совета депутатов 24-го созыва.
- Получает второе высшее юридическое образование в Московском областном институте управления и права.
- Магистр Европейского гуманитарного университета по курсу «Публичная политика».
- Член Белорусской Ассоциации журналистов, учредитель газеты «Витебский Курьер».

Фото Alex Krum

У СПРАВЕДЛИВОСТИ ЕСТЬ ИМЯ! И ЭТО ИМЯ – ГРАЖДАНСКАЯ КАМПАНИЯ «НАШ ДОМ»

«НАШ ДОМ» не организация и не партия – это идея, которую можно поддержать. Мы, объединившиеся в борьбе, неравнодушные люди, поверившие в свои силы! Вот уже почти 12 лет мы сами делаем жизнь вокруг нас лучше, одерживая одну победу за другой! Мы сражаемся за то, чтобы хозяином в Беларуси стал народ, а не чиновники. Мы уверены, что граждане Беларуси совместными усилиями могут изменить ситуацию в стране!

На нашем счету многочисленные акции:

– бессрочная кампания «Наш Дом» – депутатов к ответу!»
– республиканская акция по обустройству кладбищ «Цветы вместо бурьяна»
– кампания «Наш Дом» – за Законы для граждан»
– акция гражданского контроля «Опасные детские площадки»
– кампания «Осторожно, милиция»
– акция «Наш Дом» крышует остановки»
– акция «Опасный перекресток без светофора»
– акция «Велопарковку – каждому соцобъекту!»
– акция «Парк и озеро – место для отдыха!»
– акция «Надоело справлять нужду в кустах!»
– акция «Наши клумбы – не скамейки!»
– ФотоОхота «Открой себя»
– фестиваль «Женская рыбалка-2010»
– фестиваль хорошего настроения «Эндорфин»
– антиядерный протест в Германии
– многочисленные праздники в различных городах

По данным опроса НИСЭПИ за март 2012 г. о кампании «Наш Дом» знают более 15,7% избирателей Беларуси (что составляет около 1,6 млн. человек). А в 2010 году мелкоформатное издание «Наш Дом», рассказывающее гражданам о конкретных примерах борьбы за свои права, превратилось в цветную полноформатную газету.

Юлия Коноплева

Опытный ассенизатор берет с собой на вызов молодого. Приходят: ванна, полная г..на. Опытный ныряет туда, выныривает время от времени, требуя ключ того или иного размера. Чинит, вылезает и говорит с чувством выполненного долга: «Учись, сынок, а то век будешь ключи подавать».

Белорусский народный анекдот

СТРАНА, НЕ ВЕРНУВШАЯСЯ С ВОЙНЫ

Источник фото: colta.ru



Я родилась и выросла в стране, которой больше нет на карте мира. В один день вдруг все 10 миллионов белорусов стали эмигрантами. И уже не так уж важно, была эта страна плохой или хорошей. Важно то, что она уже не существует, ее больше не будет никогда.

Нас никто не спрашивал, хотим ли мы этого, – все было решено за нас. В один день мы родились в другой стране. И сейчас эта другая страна стала нашей Родиной.

Да, с одной стороны, многое было похоже. Иногда даже создавалась иллюзия, что страна осталась та же. Но до сих пор многие так и не адаптировались, не смогли, чувствуют себя чужими в этой новой стране. С другой стороны, было и в Советском Союзе то, что вспоминать упорно не хотелось. Никому. Это бытовые условия.

Бесконечные очереди, очереди, очереди...Как ходили на выборы с родителями, а потом возвращались, обвешанные сумками с пломбиром в шоколаде, который можно было купить на избирательном участке. Сейчас себе трудно представить, что такое, когда сапоги распределяются по талонам – на весь отдел. А я помню, как переживала моя мать по этому поводу.

Я помню: моя тетка привезла мне из Германии галстук. Он был немного другого цвета, более мягкого, цвета заката. Но у него была одна удивительная особенность – он не мялся и очень красиво выглядел на школьной форме. Мы часами изучали этот галстук, старательно его мяли, сворачивали в клубок, завязывали в узлы. А он не мялся – и все. Остальные мои одноклассники каждое утро гладили свои галстуки.

А если вспомнить, как стирали советские женщины. Тот странный механизм, что был, – ребристая доска, на которой надо было тереть... Иногда сверху добавлялась специальная паста... Иногда себе костяшки в кровь сдирала... Конечно, были и стиральные машины. Это был целый ритуал, непонятный непосвященному человеку.

А школьная форма советского образца. Это было что-то. Зимой в ней было холодно, летом – жарко. Она ужасно кололась. Чем-то напоминала дерюжку или монашеское одеяние. Я понимаю, что все девочки должны быть скромными. Но почему нас тогда не заставляли еще и цепи носить под этой формой. Этот ужасный коричневый цвет. И белые воротнички, которые постоянно пачкались. Отпепить, постирать, высушить, пришить, отшить, постирать, высушить, пришить...

Я только в прошлом году, спустя много лет после окончания школы, смогла наконец себе купить юбку коричневого цвета. До этого – никаких коричневых вещей, даже сапог или сумок, в моем гардеробе не было. Это было своеобразное табу.

Колготки, которые почему-то делали такими длинными, что они доходили до подмышек. Всё было настолько неудобно. Колготки кололись. Тонкие колготки рвались об острые стулья…

Это уже потом, после перестройки, учителя постепенно смирились сначала с лосинами всевозможных кислотных цветов. Потом с постепенным окрашиванием волос у учениц. Потом с постепенным исчезновением школьной формы. Возможно, она и нужна, но только не такого убогого вида.

Но самое ужасное то, что все, что с нами происходило, мы считали нормой, что так и надо жить. И сейчас мы тоже считаем нормой нашу жизнь.

Сейчас белорусская власть пытается вернуть нас в СССР. Но хотим ли мы в СССР? В мир продуктов по талонам и карточкам, «железного занавеса», полного вранья в газетах и обещаний «светлого будущего» в ближайшие 50 лет, когда «вожди» купаются в баснословной роскоши уже сегодня?

Запрет на покупку валюты, запрет на путешествия, запрет на самостоятельный выбор веры, убеждений и взглядов, запрет на все и вся. Можно было все только им – власть имущим. Безнаказанность, беспредел, безответственность…

Хотим ли мы вернуться назад? Если нет, то почему молчим?

Ольга Карач,
лидер гражданской кампании «Наш Дом»

ДЕСЯТЬ СОВЕТОВ НАЧИНАЮЩИМ

Если Вы действительно хотите жить в чистых и теплых домах, ходить по отремонтированным и безопасным дорожкам, пользоваться своевременными и качественными услугами ЖКХ…
Если не надеетесь только на постороннюю помощь…
Если решили добиваться своего права на достойную жизнь самостоятельно… Гражданская кампания «Наш Дом» готова поделиться своим собственным опытом.
«Десять советов начинающим» — первые практические шаги к Вашим будущим победам.

СОВЕТ 1.
ПРАВО НА ДОСТОЙНУЮ ЖИЗНЬ

Каждому хоть раз, но приходилось обивать пороги многочисленных кабинетов, чтобы попытаться решить на первый взгляд пустяковые вопросы – заменить протекающий кран, отремонтировать неработающий лифт, добиться своевременного вывоза мусора. Многие из Вас сталкивались с подобной ситуацией, когда очередной ответственный чиновник, обязанный решать эти и многие другие Ваши проблемы, вдруг принимает неприступный вид. Что делать, как себя правильно вести?

Нам сразу же дают понять, что со стороны мы выглядим как назойливые попрошайки, которые своими пустяковыми проблемами в который раз отвлекают серьезного начальника от решения более важных дел. Понимая свою правоту, мы тем не менее соглашаемся прийти завтра, через неделю – когда-нибудь в другой раз. После первого же подобного посещения многие из нас больше не приходят нико гда.

Это происходит потому, что мы не готовы потребовать от должностного лица исполнения его прямых обязанностей. Мы теряемся, так как не знаем, кто из них за что отвечает и в какой именно кабинет необходимо обратиться по нашему конкретному вопросу. Мы не знаем, как правильно действовать в определенной ситуации.

СОВЕТ 2.
ПЯТЬ ПРОСТЫХ ПРАВИЛ

У Вас появилась проблема, которую необходимо решить. Как это сделать, Вы пока не имеете представления. Никто – ни ЖЭУ или ЖЭС, ни КЖРЭУП, ни любая другая бюрократическая «коммунальная» структура не проявят собственной инициативы в решении любой Вашей проблемы. **Поэтому помните:**

1. Ни один, даже самый хороший, чиновник не оказывает Вам любезность. Он исполняет свои прямые должностные обязанности и не более того. За эту работу он получает свою немаленькую зарплату. Потребовать от него Вы имеете полное право.
2. Любой чиновник – не истина в последней инстанции. Над ним есть вышестоящие начальники. Существует также большое количество различных контролирующих и проверяющих органов. Многие из которых для подтверждения своей особой важности и необходимости в любой момент готовы уличить его в каком-нибудь нарушении.
3. Чем ниже чиновник, тем больше он боится любой шумихи вокруг себя. Надо сразу дать ему понять, что Вы ни при каких обстоятельствах не собираетесь мириться с его безразличием или отрицательным ответом. Будете готовы идти до конца и добьетесь решения своего вопроса. И, когда он увидит, что Вы не успокаиваетесь, он будет вынужден что-то делать. Пусть даже и для того, чтобы Вы наконец-то от него отстали.
4. Вышестоящие чиновники тоже получают свою зарплату за исполнение определенных обязанностей. Их основная работа – контроль за многочисленными подчиненными. Если из-за неисполнения кем-то из них своих обязанностей на них вдруг обрушатся Ваши многочисленные и настойчивые жалобы, это вызовет у них чувство раздражения и дискомфорта. В таких случаях, как правило, им приходится принимать вынужденные меры, чтобы избавиться от свалившейся на голову проблемы.
5. Никто не любит, когда «сор выносится из избы». Поэтому особо твердолобому чиновнику нужно сразу дать понять, что в случае нерешения Вашего вопроса Вы готовы поднять большой и продолжительный шум. Будете долго и упорно жаловаться на него во все возможные вышестоящие инстанции. Очень важно, чтобы чиновник увидел или узнал, что Вы действуете коллективно, а не в одиночку. И тогда, чтобы избежать возможного скандала, он будет вынужден заниматься любым Вашим вопросом.

СОВЕТ 3.
КТО И ЗА ЧТО ОТВЕЧАЕТ В ЖЭС (ЖЭУ)

Самая первая ступенька в лестнице «коммунальных» взаимоотношений – домоуправление (ЖЭС или ЖЭУ), расположенное рядом с местом Вашей регистрации или проживания. Именно с него следует начинать свое первое и нелегкое восхождение к справедливости. Кто в нем работает и за что конкретно несет ответственность?

Начальник обязан:
- обеспечивать содержание вверенного ему жилого фонда в технически исправном состоянии,
- обеспечивать исправную и бесперебойную работу устройств и оборудования в жилых домах,
- организовать работу по разработке и выполнению текущего и капитального ремонта жилищного фонда,
- организовывать регулярный осмотр и планово-предупредительный ремонт жилого фонда, ликвидацию неисправностей и аварий домового оборудования,
- обеспечивать своевременную подготовку жилых домов к работе в осенне-зимний период.

Ведущий инженер обязан:
- планировать и организовывать работу по техническому обслуживанию и ремонту жилых зданий и другого оборудования домовладений,
- обеспечивать проведение текущего ремонта жилищного фонда,
- проводить подготовку жилищного фонда к работе в осенне-зимний период,
- разрабатывать графики проведения профилактического обслуживания и текущих ремонтов,
- контролировать высокое качество и техническую последовательность их выполнения.

Мастер по текущему ремонту жилого фонда обязан:
- обеспечивать нормальную работу домового оборудования и надлежащее техническое и санитарное состояние участка,
- организовать и контролировать работу подчиненного ему персонала,
- обходить жилые квартиры и нежилые помещения, проверять их состояние, вести журнал обхода,
- давать письменные предписания о проведении квартиросъемщиками ремонта мест общего пользования и жилых комнат,
- своевременно составлять заявки на необходимые работы и материалы по текущему ремонту и эксплуатации и представлять их руководству,
- составлять дефектные акты и сметную документацию с приемкой выполненных работ, проверять и подтверждать их объем.

Мастер по комплексному благоустройству жилого фонда обязан:
- обеспечивать нормальную работу домового оборудования и надлежащее техническое и санитарное состояние своего участка,
- организовывать и контролировать работу подчиненного ему персонала,
- обходить жилые квартиры и нежилые помещения, проверять их состояние, вести журнал обхода,
- давать письменные предписания о проведении ремонта, своевременно составлять заявки на необходимые работы и материалы и предоставлять их руководству,
- обеспечивать содержание и сохранение зеленых насаждений, покос травы, своевременную вывозку мусора, уборку и вывоз снега, подсыпки тротуаров, переходов и дорожек в зимний период.

Мастер по эксплуатации жилищного хозяйства обязан:
- участвовать в составлении планов-графиков осмотра жилых и нежилых зданий и технического оборудования,
- контролировать бесперебойную работу санитарно-технических устройств, отопления, газового хозяйства, электросети,
- производить технический осмотр жилых и нежилых зданий, изучать результаты этих осмотров и принимать по ним решения о ремонте,
- разрабатывать перспективные планы приведения домов в надлежащее техническое состояние, планы ремонта домов и повышения их благоустройства,
- принимать объекты после ремонтов, оформлять акты на выполненные работы,
- следить за использованием и списанием материалов, вести журналы осмотров и заносить в них результаты.

СОВЕТ 4.
ЧТО И КАК СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ

Теперь, когда Вы психологически готовы к тому, чтобы начинать решать свою проблему, определили первую инстанцию, в которую следует обращаться, переходим к самому главному – что, как и в какой последовательности Вам следует делать. Например, в Ваш подъезд противно и страшно заходить. Подъезд грязный и не убирается. Перила поломаны, стены разрисованы. По вечерам между этажами регулярно собираются и пьянствуют бомжи. Из подвала неприятно пахнет прорвавшейся канализацией. Попробуем разложить всю проблему на отдельные составные пункты:

1. **Нужен ремонт в подъезде – обратиться в ЖЭУ или ЖЭС.**
2. **Пьяницы шумят по вечерам – обратиться в милицию.**
3. **Прорвало канализацию – обратиться в санстанцию.**

Следующий шаг – поиск надежных единомышленников. Учитывая, что Вас волнуют общие для жильцов подъезда проблемы, ищите их среди соседей по лестничной клетке, надежных знакомых на других этажах. Это должны быть люди, которые не только согласятся на словах, но и будут готовы помочь Вам действовать. Посоветуйтесь с каждым из них, выясните и определите, какие обязанности они могут выполнять. Кто-то имеет опыт и грамотно составит обращение. Кто-то согласится собирать подписи. Кто-то располагает свободным временем и сможет ходить по инстанциям.

Необходимо помнить о том, что чиновники, к которым Вам предстоит обратиться, не придут в восторг от Вашего внезапного появления: ведь Ваши жалобы только добавят им хлопот. Существует несколько отработанных чиновничьих приемов, при помощи которых они отказывают жалующимся и не принимают никаких мер.

Чтобы этого избежать, нужно знать следующее:

1. Частные обращения в различные инстанции сразу редко достигают цели. Зачастую их «отфутболивают" по инстанции или дают в ответ формальные отписки. Как правило, ссылаются на нехватку финансовых средств, материалов, распределение всех видов работ до конца текущего года, согласно утвержденному в начале года плану или графику. Более того, существует практика, когда на первое же Ваше обращение следует формальная отписка из нескольких предложений ни о чем. А на последующие кратко отвечают: «Вам уже был дан исчерпывающий ответ. Дальнейшая переписка нецелесообразна».
2. Первые обращения по инстанциям «снизу-вверх» тоже крайне редко сразу дают желаемый результат. Как правило, «верхние» инстанции отправляют Ваше обращение обратно вниз. «Нижние» утверждают, что ничего сделать не могут, и ссылаются на отсутствие решения, распоряжения, поручения «верхних». Вы попадаете в заранее выстроенный замкнутый круг. Впустую тратится драгоценное время. Большинство жалующихся теряют терпение. Отсутствие результата отбивает у них всякую охоту чего-либо добиваться в будущем. На что изначально и надеялись чиновники.

СОВЕТ 5.
КАКИЕ БЫВАЮТ ОБРАЩЕНИЯ

Закон Республики Беларусь «Об обращениях граждан» регулирует порядок обращения граждан в государственные органы, иные организации (к должностным лицам), а также порядок рассмотрения обращений граждан. К иным организациям относятся общественные объединения, учреждения, организации и предприятия независимо от форм собственности.

Обращение –
индивидуальное или коллективное предложение, заявление, жалоба гражданина в государственный орган, иную организацию, изложенные в устной или письменной форме.

Предложение –
обращение гражданина в виде рекомендации по улучшению деятельности государственных органов, иных организаций (должностных лиц), решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества. К предложениям можно отнести, например, обращение жителей города в местный исполнительный орган о проведении реставрации памятника архитектуры с указанием источников финансирования, или конкретные предложения экономистов отдела руководителю предприятия о повышении рентабельности.

Заявление –
обращение в виде ходатайства о реализации прав, свобод и (или) законных интересов гражданина, не связанных с их нарушением. Примером такого заявления может послужить обращение жителей дома в местную администрацию о необходимости закрытия ночного бара, расположенного в их доме, во избежание возможных конфликтных ситуаций и правонарушений со стороны посетителей бара, находящихся в нетрезвом состоянии. К заявлениям относится и обращение сельских жителей к начальнику узла электросвязи о телефонизации их населенного пункта, в связи с чем невозможно в экстренных случаях вызвать скорую помощь, милицию или МЧС.

Жалоба –
обращение с требованием о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов гражданина, нарушенных действиями (бездействием) должностных лиц государственных органов, иных организаций или граждан. В отличие от предложений и заявлений, жалобы подаются гражданами в тех случаях, когда их права уже нарушены и их требуется восстановить. Например, начальником отдела паспортно-визовой службы районного отдела внутренних дел была разрешена регистрация в квартире гражданина без его ведома и без согласия одного из совершеннолетних членов семьи нанимателя, который, узнав о нарушении своего права, обжалует действие начальника в вышестоящий орган.

Обращения могут быть **индивидуальными или коллективными, устными или письменными.**

Индивидуальное обращение –
обращение одного гражданина в государственный орган, иную организацию (к должностному лицу). Подается, как правило, от своего имени или от имени другого лица, которое не имеет возможности обратиться лично и поручает это другому лицу (чаще всего оформляется письменная доверенность). Обращение от имени недееспособного гражданина или признанного ограниченно дееспособным подает его представитель – опекун или попечитель. В этих случаях необходимо предъявить копию судебного решения о признании гражданина недееспособным или ограниченно дееспособным. Коллективное обращение – обращение двух и более граждан. Максимальное количество подписей под таким обращением не ограничено.

Письменное обращение –
обращение, изложенное в письменной форме. Должно содержать подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учебы).

Устное обращение –
обращение гражданина, высказанное им на личном приеме должностному лицу государственного органа, иной организации.

Повторное обращение –
обращение гражданина по одному и тому же вопросу в один и тот же государственный орган, иную организацию (к должностному лицу).

Анонимное обращение –
обращение гражданина, в котором не указаны его фамилия, имя, отчество, данные о месте жительства и (или) работы (учебы) или отсутствует личная подпись гражданина. Обращения, не содержащие таких сведений, могут быть рассмотрены в случаях, когда в них содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Сроки рассмотрения обращений:

а) не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 дней;
б) решение вопросов относится к компетенции получателя – не позднее 1 месяца;
в) проведение специальной проверки, запрос информации – могут продлить указанный срок, но не более чем на 1 месяц с уведомлением об этом граждан.
г) необходимость направления запросов в иностранные государства и (или) международные организации – может быть продлен до 6 месяцев.

Обращение считается разрешенным:

1) если поставленные Вами вопросы рассмотрены;
2) приняты необходимые меры;
3) Вам письменно дан ответ в сроки, указанные в Законе.

Должностные лица обязаны:

1) принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;
2) принимать законные и обоснованные решения;
3) письменно информировать граждан о решениях, принятых по результатам рассмотрения письменных обращений, аргументировав их принятие;
4) разъяснять порядок обжалования решений, принятых по обращениям;
5) обеспечивать контроль за исполнением решений, принятых по обращениям.

СОВЕТ 6.
ПРЕЖДЕ ЧЕМ ПИСАТЬ ОБРАЩЕНИЕ

С Вами или с другим человеком поступили несправедливо. Вы хотите восстановить справедливость. С чего лучше всего начинать? Постарайтесь вспомнить, что, когда и как с Вами произошло, успокоиться и ответить самим себе на следующие вопросы:

1. Чего я хочу добиться? Какова моя главная цель? Справедливы ли мои требования и претензии? Нельзя ли добиться желаемого результата более простым способом? Например, вместо того чтобы писать жалобу на руководителя ЖЭС председателю горисполкома или в прокуратуру, попробовать сходить к нему на прием, поговорить с ним и таким образом уладить проблему. Постарайтесь ответить себе, насколько решительно Вы готовы действовать, хватит ли у Вас сил и терпения идти до конца?

2. Предположим, Ваш ответ: моя цель справедлива и я пойду до конца! Но в жизни и в законах понятия о справедливости часто расходятся. Задумайтесь, идет ли в Вашем конкретном случае речь о нарушении Ваших прав и закона? Если Вы считаете, что да, то постарайтесь найти, что именно, с точки зрения закона, было нарушено. Случается, что для вынесения, например, дисциплинарного взыскания был использован не тот закон (статья, часть, пункт). Какой именно закон следовало бы применить в Вашей ситуации? Попробуйте самостоятельно или же с чьей-либо помощью найти этот закон.

3. Какому именно должностному лицу лучше направить свое обращение? Наделено ли оно полномочиями принимать решение по Вашему вопросу? Очень часто пишут в Администрацию Президента, журналистам республиканских газет и требуют: накажите начальника, восстановите справедливость. Жалоба из администрации, скорее всего, вернется и ляжет на стол тому же начальнику. Журналисты такими полномочиями не обладают и не всегда обо всем готовы написать. Но, если Вы решили, все равно пишите. В случае чего, со временем можно будет заявить о том, что от Вас отмахнулись.

4. Попробуйте самостоятельно или с чьей-либо помощью просчитать возможные последствия как Ваших дальнейших действий, так и действий лица, которому будет отправлено обращение. На всякий случай настройте себя на долгую и изнурительную переписку в несколько этапов. Не ждите от чиновника принятия скорых и положительных решений. Таких, как Вы, у него многие десятки. И всем надо в первую очередь – сейчас и сразу. Сделай добро одному, об этом узнают другие, и отбоя от просителей не будет. Вот и получается, что помощь Вам чиновнику только во вред.

СОВЕТ 7.
КАК ПИСАТЬ ОБРА ЩЕНИЕ

Форма обращения.
Закон не устанавливает строгих правил описания Вами последовательности событий, фактов и обстоятельств. Он среди прочего требует, чтобы Ваше письменное обращение содержало «изложение сути» произошедшего. Документ, который Вы собираетесь подготовить, для более удобного чтения и понимания желательно разделить на следующие логически завершенные составные части: представление, введение, обоснование, выводы, заключение и приложение.

Представление.
В правом верхнем углу документа принято размещать «шапку». В «шапке» вначале пишется, кому адресуется Ваше обращение (должность чиновника, при возможности – его ФИО) и название государственного органа. Далее Вы представляетесь сами и пишите свои ФИО. После этого надо обязательно указать свой точный и полный почтовый адрес по месту жительства или работы. После шапки посередине листа крупными буквами надо указать вид Вашего обращения. Например, «ЖАЛОБА», «ЗАЯВЛЕНИЕ», «ПРЕДЛОЖЕНИЕ», «ЗАПРОС» или «НАКАЗ ИЗБИРАТЕЛЯ».

Введение.
Основное назначение этой части обращения – ввести Вашего адресата в суть дела. В общих чертах, не вдаваясь в подробности, рассказать ему, о чем Вы собираетесь просить, с чем Вы не согласны, какие Ваши права были нарушены. Если Вы пишите жалобу, то вначале изложите точку зрения должностного лица (органа, предприятия, организации, учреждения), действия или бездействие которого Вами обжалуются. Затем в одном или нескольких предложениях выразите свое личное отношение к официальной версии, но особенно не увлекайтесь деталями и второстепенными подробностями. Например: «С действиями ЖЭУ не согласен, считаю их незаконными...», «Прошу наказать ... за незаконные действия...».

Обоснование.
Изложите свою версию, свое видение и понимание случившегося. Последовательно и подробно (можно по пунктам) обоснуйте его. Обязательно приведите все существующие факты и доказательства, которые, с Вашей точки зрения, не совпадают с официальной версией и подтверждают преимущества Вашего изложения. Над этой частью обращения надо основательно поработать. Старайтесь избегать ничем не подтверждаемых обвинений, тем более грубых слов и выражений. Необходимо проверить по законам, кодексам и другим нормативным документам: действительно ли законодательством установлено для Вас определенное право, которое Вы считаете нарушенным? Являются ли установленные техническими документами нормы обязательными для исполнения или рекомендуемыми и справочными? Если речь в обращении идет о просьбе, то опишите все обстоятельства, которые могли бы Вам помочь. Постарайтесь сделать как можно больше ссылок на определенные статьи законов, номера подзаконных актов, листы дела, страницы прилагаемого к Вашему обращению документа. В таком случае любому должностному лицу, к которому Вы обращаетесь, будет легче найти законные основания для положительного решения по Вашему вопросу и в то же время сложнее отказать Вам без веских на то оснований.

Выводы.
Подведите краткий итог всему описанному в обращении. Теперь изложите Вашу конкретную просьбу, требование или претензию более основательно, чем Вы это уже делали в начале обращения. Сопроводите написанное необходимыми ссылками на определенные части, статьи Конституции, кодексов и законов.

Заключение.
В нем можно высказать Ваше ожидание на справедливое и положительное разрешение Вашего вопроса. Опишите некоторые обстоятельства Вашей жизни (инвалидность, болезнь, тяжелое материальное положение семьи и т. п.). Не забудьте поставить дату, собственную подпись, указать список прилагаемых документов.

Приложение.
Само обращение должно быть кратким (одна страница печатного или не более 2-х страниц рукописного текста). Объемные обращения, к тому же написанные неразборчивым подчерком, большинство чиновников не дочитают до конца и не станут вникать в Ваши проблемы. Дополнительные подробности лучше приложить к обращению в виде отдельных документов. Кого заинтересует Ваше дело, тот в них обязательно заглянет. Это могут быть копии распоряжений и постановлений, предыдущие обращения, которые имеют прямое отношение к существу Вашего обращения, ответы на них, фотографии, вырезки из газет и журналов по теме.

Заносим обращение сами. Перед тем как отнести обращение, сделайте несколько копий. В приемной узнайте, кто занимается регистрацией входящей корреспонденции. При передаче обращения попросите на 2-х копиях поставить отметку о приеме (с указанием регистрационного номера и числа). Одна копия остается у адресата, вторую копию с отметкой Вы оставляете у себя для подтверждения ее регистрации.

СОВЕТ 8.
ИСПОЛЬЗУЕМ ДИРЕКТИВУ №2

Наиболее эффективными являются коллективные обращения. Чем больше подписей будет стоять под Вашим обращением, тем сложнее чиновнику любого уровня будет сделать вид, что он ничего не в состоянии сделать. Кроме того, коллективное обращение с помощью независимых средств массовой информации и интернета может получить достаточно большой резонанс. И тогда, если не в этот раз, то в следующий чиновник поймет, что с Вами лучше считаться.

Используйте Директиву Президента РБ от 27 декабря 2006 года №2 «О мерах по дебюрократизации государственного аппарата». В пункте 1.9. сказано: «Коллективные обращения 30 и более граждан в государственные органы (к должностным лицам) по вопросам, входящим в компетенцию этих органов (лиц), подлежат рассмотрению с выездом на место нахождения объекта, являющегося предметом обращения...». При принятии решений, затрагивающих права и законные интересы граждан чиновникам указано «не допускать произвольного толкования требований законодательства и «отсебятины» при их применении».

В случае невыполнения Ваших требований ссылайтесь в своем коллективном обращении на то, что проявляемые определенными чиновниками «формализм, волокита, бумаготворчество, чванство, неуважение к людям, безразличие к их судьбам и потребностям» подрывают Ваше доверие к государству. Конкретный чиновник, таким образом, демонстративно саботирует выполнение отдельных положений Директивы №2 Президента РБ. Контроль за выполнением Директивы возложен на Совет Министров и Комитет государственного контроля. Обращаться можно одновременно в несколько инстанций. Например, в ЖЭС с жалобой о нарушении установленных сроков текущего ремонта подъезда, в ЖРЭО – с предложением оказать содействие ЖЭСу в проведении ремонта, в исполком – с заявлением о необходимости обеспечения контроля за проведением ЖЭСом и ЖРЭУ ремонта подъезда в целях «улучшения качества жизни».

СОВЕТ 9.
ЧТО ДЕЛАЮТ С ОБРАЩЕНИЯМИ

Регистрация обращений граждан осуществляется с использованием одной из следующих форм: электронной, карточной, журнальной с графами. Все поступившие обращения, в том числе и принятые на личном приеме, регистрируются в день их поступления. Конверты от поступивших обращений граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

Регистрационный индекс присваивается каждому обращению в соответствии с принятой системой регистрации документов. Повторным обращениям при их поступлении в течение календарного года присваивается регистрационный индекс первого обращения или очередной индекс.

Контроль за рассмотрением обращений ведется с использованием электронной системы контроля, регистрационно-контрольных карточек, журналов. Поручения руководителей (должностных лиц) о дальнейшем рассмотрении обращений граждан оформляются в форме резолюций. Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и гражданам даны ответы в установленные законодательством сроки. Решения о снятии с контроля принимаются руководителями государственных органов, иных организаций (должностными лицами). Гражданам письменно сообщается о решениях, принятых по результатам рассмотрения их письменных обращений.

В случаях, когда в письменных обращениях граждан, поступивших в государственные органы, иные организации (должностным лицам), одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, иных организаций (должностных лиц), копии данных обращений в 5-дневный срок направляются в соответствующие государственные органы, иные организации (должностным лицам) с уведомлением об этом граждан.

Ход рассмотрения обращений граждан (поручения, сделанные запросы, полученные ответы, принятые решения) в государственных органах, иных организациях (должностными лицами) должен быть точно и своевременно отражен в регистрационной базе данных, регистрационно-контрольных карточках, журналах. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов делается отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата и личная подпись должностного лица, принявшего данное решение.

Срок хранения обращений граждан, материалов, связанных с их рассмотрением, – 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты последнего рассмотрения). В необходимых случаях в установленном порядке государственным органом, иной организацией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений граждан.

СОВЕТ 10.
ЭТО МОЖЕТ ПРИГОДИТЬСЯ

Прежде чем начинать писать очередное обращение (жалобу, заявление или предложение), заранее найдите адреса всех необходимых «коммунальных» чиновников снизу доверху, начиная от своего домоуправления (ЖЭУ или ЖЭС), районного КЖРЭУПа, включая городское ЖКХ, управление ЖКХ облисполкома и заканчивая Министерством ЖКХ во главе с министром.

Постарайтесь сослаться в своем обращении на несколько отдельных положений Указа или Директивы Президента, Постановления Совета Министров, Министерства ЖКХ, решения или распоряжения облисполкома или горисполкома, которые могут соответствовать конкретной проблеме, существу или хотя бы общей теме Вашего обращения. Сначала указывайте на то, что чиновник не нарушил, а скорее всего своевременно не ознакомился с документом или не принял его к сведению.

Заведите отдельную папку и начинайте собственное делопроизводство по каждому конкретному обращению. Там может быть все что угодно, включая справки из поликлиники об ухудшении Вашего здоровья во время ведения переписки, выписки из Вашей карты больного, рецепты и чеки из поликлиники, подтверждающие покупку Вами недешевых лекарств. Перед тем, как посылать каждое обращение или регистрировать его, обязательно сделайте себе несколько копий и оставьте их у себя.

Самый надежный и проверенный способ – послать обращение по почте заказным письмом с уведомлением о его получении (простым или заказным). Квитанцию об отправлении корреспонденции, выданную на почте, Вы сохраняете вместе с копией обращения и уведомлением о получении адресатом Вашего почтового отправления. С помощью уведомления, которое вручается получателю или уполномоченному им лицу по доверенности, в случае необходимости Вы сможете подтвердить сам факт отправки и получения обращения в определенный день.

Письмо с обращением отправляйте в запечатанном конверте. Оно должно регистрироваться в специальном журнале в день его получения. При необходимости Вы имеете право проверить регистрационный номер. Запишите дату получения письма и входящий номер. Случается, что ответы не выдают на руки, а предоставляют устно, например, пригласив письмом или по телефону встретиться и побеседовать. В этом случае Вы имеете полное право потребовать письменного ответа по существу.

Наиболее эффективные способы отправления – заказное письмо с уведомлением о получении или заказное письмо с простым уведомлением. Каждый очередной заполненный Вами бланк почтового отправления – уведомления с разборчивой подписью получателя и указанием даты вручения имеет строго определенный порядковый номер, который работником почты заносится в специальную тетрадь. Два оттиска календарных почтовых штампов напомнят Вам о дне отправления уведомления и о дне поступления почтового отправления получателю. Квитанция, подтверждающая факт отправления Вами заказного письма в определенный день и по определенному адресу конкретному адресату, также имеет свой порядковый номер.

В случае если Вам была предоставлена формальная отписка или пространный ответ не по существу, то на основании ст. 14 Закона РБ «Об обращениях граждан» Вы имеете право обжаловать решения, принятые по Вашему обращению (или отсутствие решения) как в вышестоящие государственные органы, так и в суд. Поскольку законом предусмотрен именно такой порядок обжалования решений, принятых по обращениям, непосредственно в суд, то оснований для отказа в возбуждении дела быть не может.

Из собственного опыта
Гражданской Кампании «Наш Дом»

В магазине, автобусе, домоуправлении, в банке – в любом учреждении защищать свои права стало проще. Если вдруг что-то не так – смело просите Книгу замечаний и предложений. Ее должны выдать по первому требованию. И ответить на жалобу письменно в течение 15 дней.

КНИГА ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

(РУКОВОДСТВО ПО ПРАВИЛЬНОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ)

Мы ежедневно пользуемся определенные услуги. Мы ими пользуемся и за них платим, то есть имеем на них полное право. Но не всегда эти услуги бывают качественными и своевременными, именно такими, какими мы их хотим видеть. Что нужно делать, как правильно себя вести, чтобы заставить чиновника или другого служащего выполнять свои обязанности? Не каждый сразу будет обращаться в суд – это долго и достаточно дорого. Начните с более простого, тем более, что сейчас для этого есть огромное множество механизмов, и самый первый, самый простой из них – Книга замечаний и предложений.

Книга замечаний и предложений – Ваш первый шаг в борьбе за справедливость. Если любой чиновник плохо выполняет свою работу, его можно со временем заставить и даже переучить. А если переучить не получается, то такой чиновник, вызывающий волны «народного гнева», будет очень непрочно сидеть на своем месте: ведь одной из главных мер эффективности работы чиновника перед вышестоящей властью является его «малошумность». «Шуметь» вокруг нерадивого чиновника нужно. И делать это необходимо, на первый взгляд, совершенно бесшумным способом, но, тем не менее, самым действенным: обязательно в письменной форме. Для чиновника и его вышестоящего начальства письмо, а иногда и два-три письма, выходящих за рамки их инстанции, страшнее любого крепкого слова или пустой угрозы! И уж самое страшное, что может сделать чиновник против самого себя – это создать бумажку с собственным глупым необдуманным ответом. Подобный документ – лучше любой бомбы в умелых руках избирателей и пользователей. В этой ситуации мы становимся главной оценкой деятельности учреждения, и выше нас нет никого.

Книга замечаний и предложений должна быть во всех «государственных органах и иных организациях, у индивидуальных предпринимателей». Она была введена Декретом Президента РБ №2 «О совершенствовании работы с населением» от 14 января 2005 года. В Книгу должны вноситься замечания и предложения граждан о деятельности организации или предпринимателя, о качестве производимых (реализуемых) товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг (пункт 2.2.). Руководители несут персональную ответственность за ненадлежащую работу с замечаниями и предложениями граждан, изложенными в Книге (пункт 2.3.).

ЧТО ОБЯЗАНЫ РУКОВОДИТЕЛИ?

1. Предъявлять Книгу по первому требованию гражданина. Это означает, что он не должен спрашивать, что Вы хотите туда внести, пытаться Вас отговорить или даже угрожать или, тем более, прятать Книгу от Вас.

2. В течение 15 дней рассматривать изложенные замечания и предложения и принимать по ним меры (при необходимости проведения специальной проверки срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 15 дней с одновременным уведомлением об этом гражданина).

3. Вносить в Книгу сведения о результатах рассмотрения замечаний и предложений; (и вы имеете право ознакомиться затем с этими результатами, сделать выписки и уточнить свои требования, если они недоскональна выполнены).

4. В случае отказа сделать что-либо по факту внесения замечания или предложения – письменно информировать об этом граждан, объясняя причины отказа; (в срок тех же 15-ти дней).

5. Рассматривать вопрос по существу, не уклоняться от ответа на поставленные вопросы. («существо» вопроса – это Вы. Вы решаете, ответ вас удовлетворяет или нет).

Если Книгу не дают по первому требованию? Если вместо ответа Вы получили отписку? Если нарушены сроки рассмотрения жалобы? Если Вы вообще ничего не получили? За такие нарушения законом предусмотрена ответственность. О нарушении необходимо сообщить в прокуратуру, Комитет государственного контроля или в суд. Декрет №2 обязывает вышестоящие органы контролировать соблюдение требований Декрета и принимать меры по устранению выявленных нарушений.

БЕЗОТВЕТСТВЕННОСТЬ НАКАЗУЕМА

Несоблюдение руководителем организации или уполномоченным лицом, ответственным за ведение Книги, либо индивидуальным предпринимателем требований Декрета влечет установленную административную ответственность (пункт 2.8. Декрета №2). Кодекс об административных правонарушениях (статья 9.24. «Нарушение законодательства о книге замечаний и предложений») предполагает за подобное нарушение «наложение штрафа от четырех до десяти базовых величин».

Руководитель государственного органа, организации, индивидуальный предприниматель, нарушившие порядок работы с Книгой, могут также быть привлечены к ответственности за нарушение требований части 1 статьи 53 Трудового кодекса РБ за нарушение законодательства о трудовой дисциплине. (Работники обязаны добросовестно трудиться, обеспечивать качество услуг, не допускать брака в работе).

ОРИГИНАЛ ИЛИ ПОДДЕЛКА?

Оказывается, Книгу замечаний и предложений научились подделывать. Помните о том, что Ваши записи в поддельной Книге не имеют силы, и чиновника к ответственности не привлекут. Предлагаем Вашему вниманию 4 признака, подтверждающих подлинность Книги.

Обложка.

На обложке настоящей Книги полиграфическим способом должна быть выполнена надпись: «Книга замечаний и предложений».

Количество страниц.

Книга должна состоять из 80 страниц, каждая из которых, кроме титульной, имеет последовательную нумерацию.

Титульная страница должна содержать:

а) наименование органа, индивидуального предпринимателя;
б) место нахождения данной организации;
в) регистрационный номер Книги, который должен быть выполнен полиграфическим способом;
г) дату выдачи Книги;
д) наименование и подпись должностного лица, выдавшего Книгу;
е) печать.

Каждой странице – своя функция.

Страницы Книги от 2-ой до 66-ой предназначены для внесения замечаний и предложений. Они имеют четкую форму, в которой указывается порядковый номер, дата внесения замечания или предложения, Ф.И.О. гражданина, его адрес, место жительства. А также графу для сведений о результатах рассмотрения и отметку об отправлении ответа гражданину. На 67-ой странице должны размещаться сведения о лице, ответственном за ведение Книги (должность, Ф.И.О., дата назначения). Страницы 68-73 – предназначены для внесения сведений о выявленных нарушениях. На страницах с 74-ой по 80-ю размещены тексты Декрета от 14 января 2005 г. и Положение о порядке выдачи, регистрации и хранения Книги замечаний и предложений.

ОДИН В ПОЛЕ НЕ ВОИН

Предположим, Вас не устраивает качество оказываемых услуг в магазине. Вы не получили Книгу по первому требованию и написали жалобу в горисполком. По Вашей жалобе был составлен протокол об административном правонарушении. Но руководство магазина в целях безопасности «придумало» свидетелей и пригласило продавцов из других отделов. Они, конечно, вообще ничего не могли видеть. Но, заранее подготовленные заведующей, независимо друг от друга «уверенно отрицали» сам факт требования Вами книги. С Вашей стороны свидетелей не оказалось. Поэтому факт отказа административная комиссия сочла недоказанным. И порекомендовала Вам обратиться в суд, обжаловать принятое ею решение. Это не единичный случай. Аналогичная практика характерна для большинства городов.

В процессе подобного спора каждая из сторон всеми возможными средствами стремится доказать свою правоту. Если заявитель увидел, что торговая организация неожиданно предоставила свидетелей, он должен немедленно заявить ходатайство и отложить рассмотрение дела. Покупатель имеет такое же право и может пригласить на рассмотрение вопроса свидетелей со своей стороны. Тогда Ваши шансы заметно уравняются. Свидетельские показания продавцов чаще всего воспринимаются как слабая доказательная база. В большинстве случаев это абсолютно зависимые от руководства магазина люди. Никогда не теряйтесь, ищите среди покупателей соседей по своему подъезду, надежных знакомых или уверенных в себе сослуживцев. При рассмотрении обстоятельств дела они смогут подтвердить факт очевидного нарушения со стороны работников торговли.

ЗАСТАВИМ СЕБЯ УВАЖАТЬ!

Книгу замечаний и предложений Вам под любыми предлогами не дают. Например, висит объявление следующего содержания: «Книга замечаний и предложений находится в бухгалтерии». Бухгалтерия закрывается в 18:00, а магазин работает до 22:00, включая выходные и праздники. Или Вам сообщают, что книга находится у заведующей, а она как раз именно в момент нарушения «неожиданно уехала на базу». Или «была срочно вызвана в управление торговли и услуг горисполкома на совещание». Или «повезла в санстанцию важные документы для проверки».

В качестве проверенного временем безотказного рецепта посоветуем не вступать в спасительную для сотрудников магазина перебранку, а вызвать милицию, позвонить на «Горячую линию» областного Комитета государственного контроля или Министерства по налогам и сборам. Проверьте – действует безотказно. В следующий раз с Вами будут разговаривать с должным уважением. Поверьте в свои возможности.



КАК ПРИСОЕДИНИТЬСЯ К ГРАЖДАНСКОЙ КАМПАНИИ «НАШ ДОМ»? КАК ПОДДЕРЖАТЬ «НАШ ДОМ»?

ИДЕЯМИ!

- У Вас есть прекрасная идея? Идея статьи? Листовки? Публичной акции? Присылайте нам свои идеи на **info@nash-dom.info** либо воплощайте это самостоятельно, а мы поможем Вам технически или печатью.

ИНФОРМАЦИЕЙ!

- Дайте нам знать, где местные власти игнорируют свои обязанности и не делают того, что должны делать по закону – и это появится в следующем номере. Вот увидите, это сработает!
- Расскажите родным, знакомым, друзьям и коллегам по работе о том, что мы делаем.
- Скажите 10 людям вокруг, что Вы лично поддерживаете Гражданскую Кампанию «Наш Дом» и ее требования.
- Приходите к нам – работы хватит на всех.
- Отправьте ссылку на наш сайт nash-dom.info другим людям.
- Зарегистрируйтесь на наших страничках в Facebook **(http://www.facebook.com/Nash.Dom.Belarus)**, Вконтакте **(http://vk.com/nash__dom)** или Twitter **(https://twitter.com/Nash_Dom)**, чтобы регулярно получать информацию о нашей деятельности.
- Распечатайте с сайта нашу газету и передайте людям, которые не пользуются Интернетом.
- Принесите нашу газету на работу или дайте почитать друзьям и знакомым.
- Поставьте наши банеры на свой сайт.
- Снимите на камеру или телефон короткое видео неотремонтированного дома, крыши, текущей трубы (какой-то другой проблемы) и отправьте нам на сайт.
- Присылайте нам письма и видеописьма (т.е. снимите себя на мобильный телефон) и поделитесь с нами своими пожеланиями и комментариями.

ДЕНЬГАМИ!

- Закажите у нас листовки, чтобы распространить их среди друзей и знакомых.
- Купите сувенирную продукцию в нашем веб-магазине.
- Станьте спонсором ГК «Наш Дом».

Контактная информация:
http://nash-dom.info,
e-mail: info@nash-dom.info.

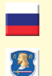


Зарегистрирован в Роскомнадзоре:
ПИ № ФС77-40341 от 24 июня 2010 года

vk.com/nash__dom
facebook.com/Nash.Dom.Belarus
twitter.com/Nash_Dom
youtube.com/NashDomTV

Учредитель: **общество с ограниченной ответственностью «Издательский Дом «Зубр»**

Главный редактор **Олег Вадимович Борщевский**



Адрес редакции: **214530, Смоленская обл., с. Печерск, ул. Автодорожная, д. 1, info@nash-dom.info**
Адрес издателя: **214530, Смоленская обл., с. Печерск, ул. Автодорожная, д. 1**

Адрес для писем: **г. Витебск, 210032, а/я 85**

Газета отпечатана в **ООО Печатный Двор «Стерх»** (адрес: **Псковская обл., г. Псков, ул. Советской Армии, д. 56а**)
Номер подписан 11.02.2013 в 9.00.
Заказ №
Тираж 100 000 экземпляров